

# DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pernyataan.....	ii
Halaman Pengesahan .....	iii
Abstrak .....	iv
Kata Pengantar .....	vi
Daftar Isi .....	vii
Daftar Tabel .....	xi
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Batasan Masalah .....	3
1.5 Sistematika Penulisan .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Pengertian Pelayanan.....	5
2.2 Pengertian Konsumen dan Kepuasan Konsumen .....	7
2.2.1 Kepuasan Konsumen.....	7
2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	8
2.4 Pengertian Jasa, Kepuasan, Konsumen, dan Kepuasan Konsumen .....	10
2.4.1 Jasa .....	10

2.4.2	Kepuasan .....	11
2.5	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	12
2.5.1	Kualitas Produk .....	12
2.5.2	Kualitas Pelayanan .....	12
2.5.3	Emosional .....	12
2.5.4	Harga.....	12
2.5.5	Biaya .....	13
2.6	Pengukuran Kepuasan Konsumen .....	13
2.6.1	Sistem Keluhan dan Saran.....	13
2.6.2	Survei.....	13
2.6.3	Belanja Siluman ( <i>Ghost Shopping</i> ) .....	14
2.6.4	Analisis Kehilangan Pelanggan .....	14
2.7	Dimensi Kualitas .....	14
2.7.1	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik).....	15
2.7.2	<i>Reliability</i> (Kehandalan).....	15
2.7.3	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) .....	15
2.7.4	<i>Assurance</i> (Jaminan).....	16
2.7.5	<i>Emphaty</i> (Empati).....	16
2.8	Servqual .....	16
2.9	Uji Kecukupan Data .....	18
2.10	Uji Validitas.....	19
2.11	Uji Reabilitas .....	20
2.12	PGCV.....	21
2.12	Kerangka pemikiran .....	28

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1	Jenis Penelitian .....	29
3.2	Jenis Data dan Informasi .....	29
3.3	Metode Pengumpulan Data .....	30

3.4	Metode Pengolahan Data dan Analisis Data .....	30
3.4.1	Service Quality (SERVQUAL).....	30
3.5	Langkah-Langkah Penelitian.....	36

## **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

4.1	Pengumpulan Data.....	37
4.2	Pengolahan Data .....	37
4.2.1	Uji Kecukupan Data .....	37
4.2.2	Uji Validitas.....	38
4.2.3	Uji Reabilitas .....	39
4.2.4	Nilai Harapan.....	41
4.2.5	Nilai Presepsi.....	43
4.2.6	Nilai Harapan dan Presepsi dalam Lima Dimensi .....	45
4.3	Pengolahan Data Servqual.....	45
4.3.1	Nilai Kualitas Pelayanan Servqual .....	45
4.3.2	Kepuasan Pelanggan.....	47
4.3.3	Diagram Kartesius .....	49
4.4	Pengolahan Data PGCV .....	49
4.4.1	Perhitungan ACV.....	50
4.4.2	Perhitungan UDCV .....	52
4.4.3	Perhitungan Nilai PGCV .....	53

## **BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN**

5.1	Analisa <i>Servqual</i> .....	55
5.1.1	<i>Tangible</i> .....	55
5.1.2	<i>Reliability</i> .....	56
5.1.3	<i>Responsive</i> .....	57
5.1.4	<i>Assurance</i> .....	58

5.1.5	<i>Emphaty</i> .....	59
5.2	Analisa Perbandingan Matriks <i>Servqual</i> dan Diagram Kartesius .....	60
5.3	Perbaikan dengan PGCV .....	63
 <b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b>		
6.1	Kesimpulan .....	70
6.2	Saran .....	71
Daftar Pustaka .....		72
Lampiran .....		74



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA